

MAISON DES SERVICES DE MURAT

Vingt ans d'un exemple en ruralité

Première en France, la maison des services de Murat fête cette année ses 20 ans. Elle remplit chaque jour un peu plus sa mission de rendre le service public plus proche.

Vendredi 14 novembre, la maison des services de Murat fêtait ses 20 ans. Il y avait donc un air de fête dans les locaux de la rue du faubourg Notre-Dame avec décoration, gâteau, discours et exposition sur le bâtiment depuis le XVII^e siècle, d'abord couvent de religieuses puis tribunal jusqu'à dans les années 2000. Elle fait désormais partie du paysage pour les Muratais et les habitants des communes environnantes. Portée par Hautes Terres communauté, elle voit défiler plusieurs dizaines de personnes chaque jour pour environ 3 000 demandes par an, pour un document administratif, des demandes liées à l'emploi, à l'habitat, à la santé, à la jeunesse ou au cadre de vie.

Un service de proximité

Elle est labellisée France Service pour une visibilité au cœur des services publics, la garantie d'un personnel qualifié, un financement de l'État pour son fonctionnement et pour trouver un certain nombre de partenaires institutionnels, soit en présentiel soit en visio-conférence. Trente structures sont ainsi présentes pour accompagner le quotidien des habitants. Il s'agit pour certains d'un véritable lieu de vie, de rencontre et de proximité pour être accompagné dans ses démarches administratives.

"Nous avons des fidèles qui, au départ, ont aussi trouvé sur place la presse locale ou de quoi se familiariser avec l'informatique ou tout simplement un peu de lien social", affirme Katie Haeck, responsable du réseau des Maisons France Services de Hautes Terres communauté, présente depuis 20 ans. Le territoire compte trois autres maisons France Services avec Massiac, Allanche et Neussargues. Pour le président de la communauté de communes, Didier Achalme, il s'agit "d'un collectif pour remplir une mission de plus en plus importante et la courbe de fréquentation le démontre ; grâce aussi à un personnel qui sait accueillir et orienter pour des demandes très diverses". "Un outil indispensable", complétait Dany Gomont, vice-présidente en charge des Maisons des services.

Première de France

Il y a 20 ans, à l'époque, la communauté de communes du pays de Murat créait la première maison des services... de France. Une première qui permettait au sénateur Bernard Delcros, président à l'époque de l'intercommunalité et donc à l'initiative du projet, d'affirmer "qu'il est possible d'innover en milieu rural et de répondre à un besoin précis, celui de rapprocher, ou de maintenir, les services publics pour la population". L'initiative fut un exemple pour l'État qui reprit le concept pour le multiplier partout où il y en avait



Depuis 20 ans, la maison des services remplit sa mission au bénéfice des habitants.

besoin sous différentes labellisations jusqu'à celle actuellement en vigueur de France Services. Si cette maison des services "anime le centre-ville", comme le partageait le maire de Murat, Gilles Chabrier, pour son lancement il y a deux décennies, "il a fallu convaincre, les élus, les partenaires", rappelait Bernard Delcros dans son historique de la structure qui compte également un espace de coworking et un Fablab pour l'accueil de professionnels, des animations et de la formation.

Encore à défendre

"Nous en étions à la mise en place du numérique et les démarches administratives étaient vouées à être dématérialisées, poursuivait le sénateur du Cantal. Cela allait créer une nouvelle fracture sociale et territoriale. Alors, nous avons pensé qu'il fallait maintenir un accueil physique pour tous ceux qui n'étaient pas familiarisés avec le numérique. Nous sommes aussi partis convaincre les partenaires à nous suivre." Mais l'intérêt grandissant des Maisons des services a tout de même contraint au fil du temps à consolider la présence des partenaires et le soutien financier de l'État avec aujourd'hui la satisfaction, pour Bernard Delcros, d'une bonification de l'enveloppe dans les territoires les plus fragiles. Il reste à défendre pour les plus

CHIFFRES

■ 7 496 demandes traitées en 2025 dans les quatre Maisons des services (10 agents) dont 2 770 à Murat ; 720 accompagnements personnalisés ; 445 accueils dans les permanences des partenaires nationaux (impôts, emploi, santé...) ; 320 pour les partenaires locaux (Département, services sociaux, amélioration de l'habitat, intérim...) ; 1 119 personnes ont fréquenté les espaces numériques.

petites structures, la possibilité de mutualiser les personnels avec une mairie, une agence postale, un office de tourisme, afin d'assurer la pérennité d'une offre globale. "Il faut trouver les équilibres nécessaires pour tenir compte des spécificités locales, que la fréquentation soit prise en compte dans le calcul des aides", soulignait en réponse Romain Hélard, sous-préfet de Saint-Flour. Le représentant de l'État retenant "l'engagement local au cœur de l'action publique, la rigueur et une victoire du service public d'être présent".

L'appel à projet AMI "lieux accueillants, lieux innovants", auquel a répondu Hautes Terres communauté, devrait permettre de gagner en lisibilité, de proposer un nouvel aménagement et de nouveaux bureaux.

B. PARRET

LES PLUS

La cocotte numérique



Les agents de la maison des services de Murat.

En complément des espaces France Services, Murat possède un espace de coworking de télétravail et un Fablab regroupés sous la dénomination de la Cocotte numérique. Ces outils ont

pour but d'offrir des services aux entrepreneurs, entreprises, habitants qui souhaitent disposer de locaux ou de machines adaptés à leur activité. Ils ont été labellisés "Fabrique du territoire" en 2023 et 2024. Il s'agit de s'adapter aux évolutions sociétales, notamment des télétravailleurs, d'utiliser le numérique comme outil de développement, d'encourager l'économie collaborative, de favoriser le développement durable. Les utilisateurs ont à leur disposition des bureaux individuels, des salles de réunion, un espace collaboratif.